



MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE TALCA EN SUS CAMPUS LIRCAY Y LOS NICHES Y DETERMINACIÓN DE LA CALIDAD NUTRICIONAL.

**YASMÍN SORAYA ABURMAN MOLINA
KATHERINE GISELLE CERECEDA INOSTROZA**

INGENIERO COMERCIAL MENCIÓN INFORMÁTICA

RESUMEN

La calidad en los servicios de alimentación es fundamental para los estudiantes, puesto que una nutrición deficiente perjudica no sólo su salud física sino también su capacidad de concentración, provocando fatiga física, baja capacidad de atención y una mala calidad de vida. Es por esta razón, que esta memoria tuvo por objetivo evaluar la Calidad del Servicio de alimentación entregado a los estudiantes y la calidad nutricional de los alimentos ofrecidos dentro de las dependencias de la Universidad de Talca, debiendo determinar aquellas variables que puedan influir positiva o negativamente la percepción actual de los alumnos y los atributos o características de una alimentación saludable y nutritiva, para poder así entregar las sugerencias pertinentes a la Universidad. Para dicha investigación, se realizó en primera instancia un focus group con el propósito de identificar las variables que afectan mayormente la percepción y satisfacción de los estudiantes. Posteriormente, se utilizó como instrumento de recolección de datos un cuestionario de 31 preguntas, recurriendo a una adaptación de 'la metodología del modelo SERVQUAL (Service Quality) con el fin de analizar la percepción de la calidad por parte de los usuarios, en contraste con las expectativas que tienen del servicio. Una vez obtenida la información, se realizó un análisis factorial, a través del software SPSS (Statistics Packing for Social Science). Este análisis arrojó 5 factores relevantes para el estudio: "Capacidad de Respuesta", "Características de los alimentos", "Elementos tangibles", "Seguridad" y "Precio y porción de alimentos". Con el fin de que los resultados fueran más representativos de la población en estudio, los estudiantes evaluaron el establecimiento que utilizaban más frecuentemente en las dependencias de la Universidad. Los establecimientos que

fueron evaluados fueron: La cafetería FACE, la cafetería el Establo, el Casino Campus Lircay y el Casino Campus los Niches. De acuerdo a los resultados obtenidos de este estudio, se reveló que el servicio en general está evaluado en forma deficiente para todos los establecimientos, más aún ninguno de los factores analizados alcanzó el mínimo aceptado por los usuarios ni el nivel de expectativas que estos esperan para un servicio ideal. Específicamente, de un total de 5 puntos, la cafetería FACE fue evaluada en promedio con un 2,81, la cafetería el establo con una puntuación de 3,54, el Casino campus Lircay con una puntuación de 3,18 y el casino Campus los Niches con una puntuación promedio de 2,75. Basándose en los resultados obtenidos se recomienda poner énfasis en los factores "Precio y Porción de alimentos" y "Capacidad de respuesta", debido a que los usuarios le dan una alta importancia a estos factores y son los que poseen una evaluación más deficiente en el Servicio de Alimentación proporcionado por los concesionarios de la Universidad de Talca. Es recomendable además, evaluar la satisfacción de los usuarios en forma periódica, considerando aplicar este mismo estudio en un período no muy lejano, con el fin de evaluar a través del tiempo si se producen mejoras en el servicio y de implementar medidas correctivas en el caso de la obtención de resultados deficientes.